MANUAL DE USUARIO
CLIENTE

MODULO
OFICINA VIRTUAL

Desarrollado por:



TuXSTONe Technologies Ltda
Consultoría en Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics)
http://www.tuxstone.com/

Desarrollado para:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO
http://www.eaav.gov.co

GENERALIDADES

La oficina virtual es un canal de comunicación entre los usuarios y EAAV, que permite al cliente desde cualquier lugar con acceso a internet, despues de registrarse e ingresar al sistema, realizar las actividades de actualizacion de datos, consulta de facturas, pagos y consulta de mandamiento de pago (si lo tiene).

1. **DONDE SE ENCUENTRA?**

Para llegar a éste modulo puede utilizar dos caminos o rutas:

Ruta 1

En la página principal del acueducto, buscar en el icono que representa la oficina virtual y dar click sobre él.



Imagen 1. Icono que identifica a la oficina virtual en la pagina principal del acueducto.

En la nueva ventana seleccione la opción “Actualizar sus datos” o “Consultar y pagar sus facturas”, así llegará al formulario de inicio de sesión.



Imagen 2. Seleccionar el link “Actualizar sus datos”.

Ruta 2

En el menú que se encuentra en la parte superior de la página, seleccione la opción Servicio al cliente → Oficina virtual → Actualización de datos, así llegará al formulario de inicio de sesión.



Imagen 3. Ruta hacia la oficina virtual desde el menú principal.

2. REGISTRO E INGRESO A LA OFICINA

En la nueva ventana, encontrará un submenú en la parte superior, con las opciones Iniciar sesión, Olvido su contraseña y Regístrese.

2.1. Ingreso

Por defecto se encuentra en la sección iniciar sesión, donde encontrará un formulario en el que debe ingresar su dirección de correo electrónico y su contraseña, para poder acceder al sistema.

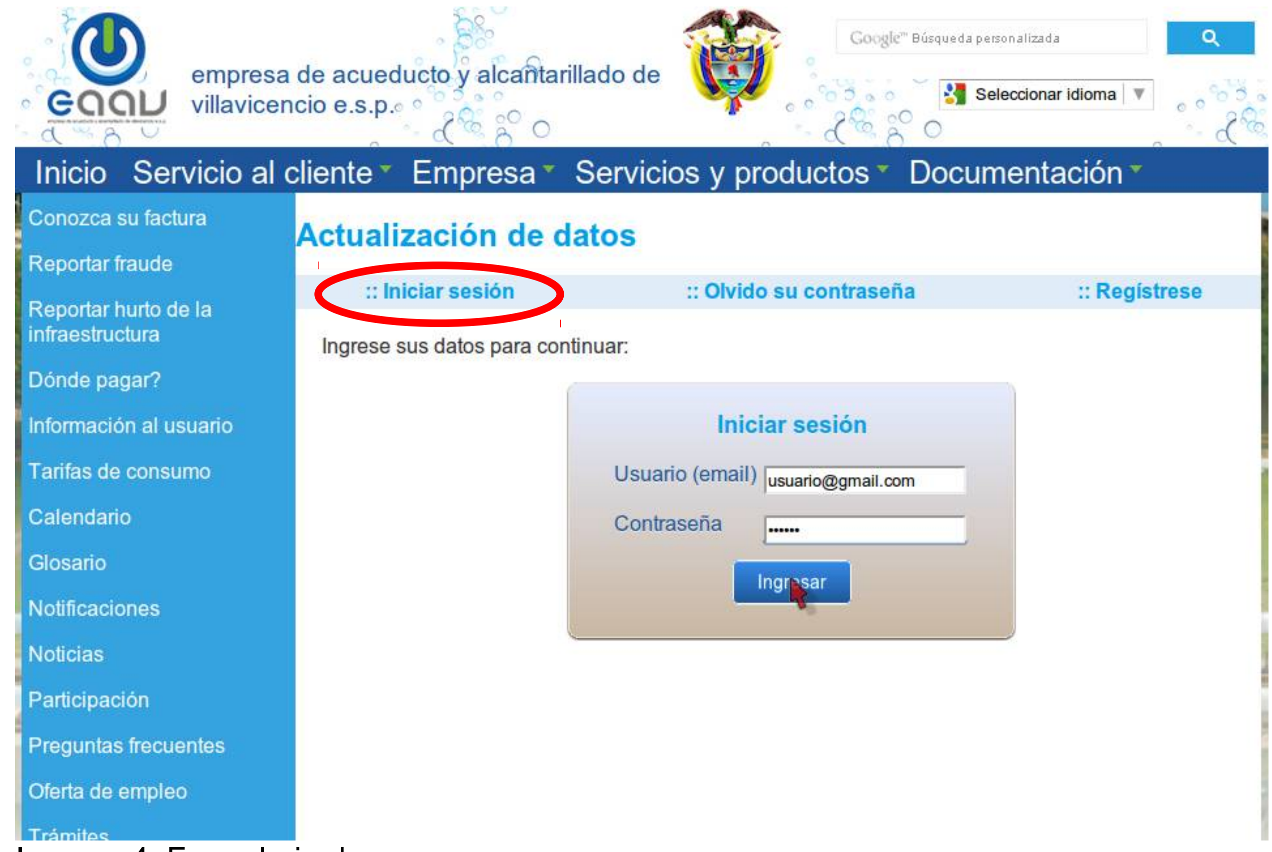


Imagen 4. Formulario de acceso.

2.2. Registro

Si aún no está registrado, diríjase al menú superior y seleccione la opción “Regístrese”.

Ingrese su código de usuario (éste aparece en su factura en la parte superior derecha) y de click en el botón “Validar”. El sistema validará si el código ingresado es correcto y si aún no ha sido registrado por otro usuario; si lo anterior es correcto, se desplegará un formulario para que ingrese sus datos personales, entre ellos su correo eléctronico que usará para acceder al sistema y una contraseña. Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

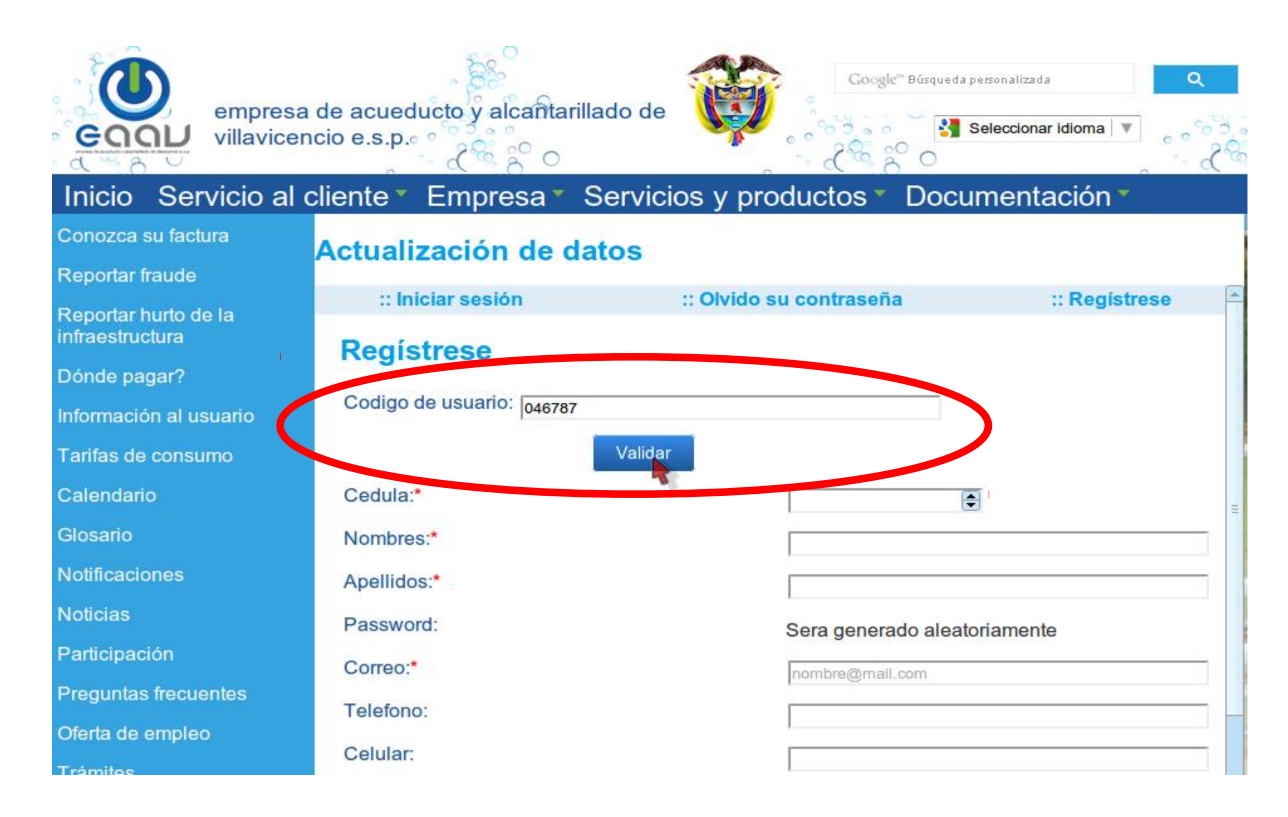


Imagen 5. Formulario de registro (primera vez). Validar código de usuario.

Luego de diligenciar todos los datos, incluyendo el código de seguridad (se muestra como imagen), debe dar click en el botón “Crear cuenta”.



Imagen 6. Formulario de registro. Parte inferior.

La cuenta se creará y le será asignada una contraseña la cual debe ingresar junto con

su direccion de correo electrónico (email), al momento de “Iniciar sesión”.

2.3. Olvido su contraseña

Si ya se registró, pero no recuerda su contraseña, elija la opción “Olvido su contraseña”. En ella ingrese su dirección de correo (la misma que ingreso cuando creo la cuenta), el sistema validará que ésta se encuentre registrada, si es así, se enviará a ese correo un mensaje indicando cual es su nueva contraseña.



Imagen 7. Formulario para recordar contraseña.

3. OFICINA VIRTUAL

Cuando ingrese al sistema, podrá hacer uso de las funciones que ahí se encuentran. En la parte superior encontrará un submenú con las siguientes opciones: Inicio, Actualizar datos, Asociar códigos, Factura, Pagos realizados, Mandamiento de pago, Contraseña y Salir. A continuación se explicarán cada una de ellas.

3.1. Inicio

Describe brevemente para que sirve cada opción del submenú.



Imagen 8. Página de inicio.

3.2. Actualizar datos

Permite ver y actualizar sus datos personales. Para ello edite la información que aparece en cada campo y guarde los cambios dando click en el botón “Actualizar”.



Imagen 9. Formulario de consulta y actualización de datos personales.

3.3. Asociar códigos

Si usted tiene más de un predio facturando, puede registrar sus otros códigos de usuario. Para ello ingrese el código correspondiente en el campo que se indica y de click en el botón “Ingresar”; el sistema validará que éste sea correcto y aún no este asociado a otro usuario, si es permitido aparecerá un mensaje de confirmación, y podrá verlo en la tabla que se encuentra en la parte inferior con el titulo “Códigos asociados”; en ésta tabla además de ver todos los códigos asociados a su cuenta, podrá eliminarlos uno por uno, a excepcion del primer código, el cual fue asociado al momento de crear su cuenta (la primera vez que se registró).

:: Inicio :: Actualizar datos :: Asociar códigos :: Factura
:: Pagos realizados :: Mandamiento de pago :: Contraseña :: Salir

Asociar codigos de usuario

Si usted tiene más de un predio facturando, ingrese aqui su otro codigo de usuario.

Código de usuario:*

Ingresar

Codigos asociados

Codigo	Eliminar
049594	---
049595	✖

Imagen 10. Módulo para ver, eliminar e ingresar códigos.

Nota: Si desea eliminar el código principal debe enviar un mensaje con su petición al correo electrónico del área de sistemas: sistemas@eaav.gov.co.

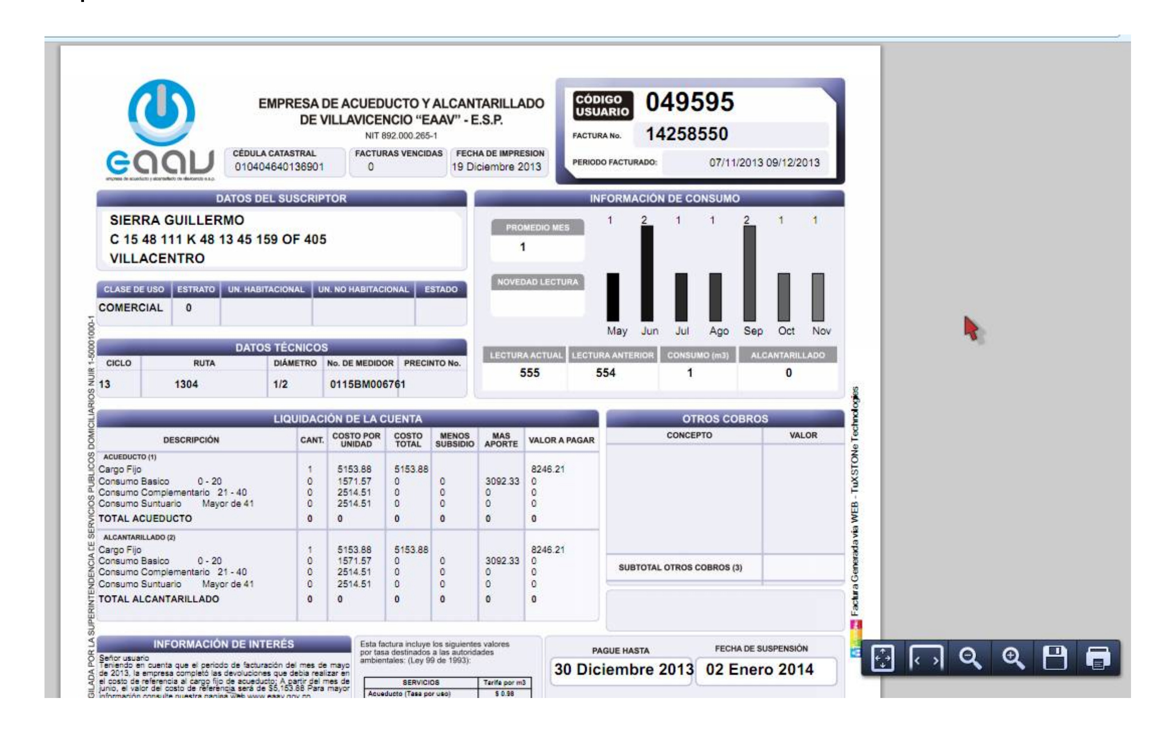
3.4. Factura

Permite consultar los datos de sus facturas inscritas, descargar el recibo y realizar el pago en línea. Primero debe seleccionar el codigo de usuario correspondiente (por defecto siempre aparece el principal), si sólo tiene uno no debe seleccionar nada. En la parte inferior aparecerá el mes al que corresponde la ultima factura, la fecha de vencimiento, numero de la factura y el valor correspondiente.



Imagen 11. Módulo de factura. Seleccionar el codigo de usuario a consultar (circulo rojo).

Para descargar la factura dirijase a la imagen de una lupa con un ojo, donde dice “click aquí para ver la factura”, al hacerlo se abrirá una nueva ventana con su factura en formato pdf.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO “EAAV” - E.S.P.
NIT 892.000.265-1

CÉDULA CATASTRAL	FACTURAS VENCIDAS	FECHA DE IMPRESION
010404640136901	0	19 Diciembre 2013

CÓDIGO USUARIO 049595
FACTURA No. 14258550
PERIODO FACTURADO: 07/11/2013 09/12/2013

DATOS DEL SUSCRIPTOR

SIERRA GUILLERMO
C 15 48 111 K 48 13 45 159 OF 405
VILLACENTRO

CLASE DE USO	ESTRATO	UN. HABITACIONAL	UN. NO HABITACIONAL	ESTADO
COMERCIAL	0			

DATOS TÉCNICOS

CICLO	RUTA	DIÁMETRO	No. DE MEDIDOR	PRECINTO No.
13	1304	1/2	0115BM006761	

INFORMACIÓN DE CONSUMO

PROMEDIO MES: 1
NOVEDAD LECTURA

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
1	2	1	1	2	1	1

LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO (m3)	ALCANTARILLADO
555	554	1	0

LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA

DESCRIPCIÓN	CANT.	COSTO POR UNIDAD	COSTO TOTAL	MENOS SUBSIDIO	MAS APORTE	VALOR A PAGAR
ACUEDUCTO (1)						
Cargo Fijo	1	5153.88	5153.88			8246.21
Consumo Basico 0 - 20	0	1571.57	0	0	3092.33	0
Consumo Complementario 21 - 40	0	2514.51	0	0	0	0
Consumo Suntuario Mayor de 41	0	2514.51	0	0	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	0	0	0	0	0	0
ALCANTARILLADO (2)						
Cargo Fijo	1	5153.88	5153.88			8246.21
Consumo Basico 0 - 20	0	1571.57	0	0	3092.33	0
Consumo Complementario 21 - 40	0	2514.51	0	0	0	0
Consumo Suntuario Mayor de 41	0	2514.51	0	0	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0

OTROS COBROS

CONCEPTO	VALOR
SUBTOTAL OTROS COBROS (3)	

INFORMACIÓN DE INTERÉS

Señor usuario
Teniendo en cuenta que el periodo de facturación del mes de mayo de 2013, la empresa completó las devoluciones que debía realizar en el costo de referencia al cargo fijo de acueducto; A partir del mes de junio, el valor del costo de referencia será de $5,153.88 Para mayor información consulte nuestra pagina web www.eaav.gov.co

Esta factura incluye los siguientes valores por tasa destinados a las autoridades ambientales: (Ley 99 de 1993):

SERVICIOS	Tarifa por m3
Acueducto (Tasa por uso)	$ 0.98

PAGUE HASTA	FECHA DE SUSPENSIÓN
30 Diciembre 2013	02 Enero 2014

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS NUIR 1-50001000-1

Factura Generada via WEB - TuXSTONe Technologies

Imagen 12. Factura generada en formato pdf.

Si desea pagar en linea, dirijase a la imagen de las monedas, donde dice “click aquí para pagar la factura”, será redireccionado al portal de pagos en linea, donde debe ingresar el codigo de usuario correspondiente y seguir el proceso.

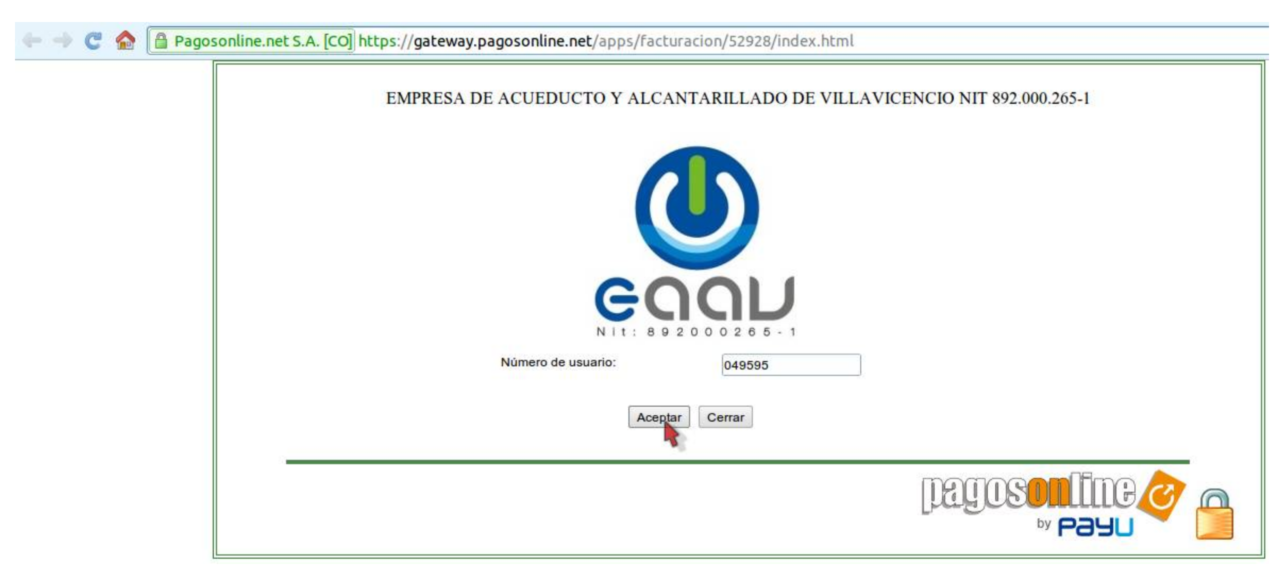


Imagen 13. pagina de pagosonline para pagar la factura.

3.5. Pagos realizados

Permite consultar en línea los últimos 3 pagos realizados por cada uno de los códigos registrados.



Imagen 14. Historial de pagos realizados.

3.6. Mandamiento de pago

Si tiene deudas pendientes con el acueducto, en éste espacio puede consultar si ya se inicio el proceso de cobro coactivo de cualquiera de sus códigos registrados.



Imagen 15. Módulo de mandamiento de pago.

3.7. Contraseña

Le permite cambiar la contraseña de su cuenta para mantener la seguridad de la misma.

:: Inicio :: Actualizar datos :: Asociar códigos :: Factura
:: Pagos realizados :: Mandamiento de pago :: Contraseña :: Salir

Cambiar contraseña

Aqui puede realizar el cambio de su contraseña

Contraseña anterior

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

Actualizar

Imagen 16. Módulo para el cambio de contraseña.

3.8. Salir

Cierre su sesión de forma segura, evite que personas ajenas ingresen a su información.

:: Inicio :: Actualizar datos :: Asociar códigos :: Factura
:: Pagos realizados :: Mandamiento de pago :: Contraseña :: Salir

Imagen 17. Opción salir.